

# Piano formativo ad aree didattiche per l'apprendistato di

## commesso/commessa

1. Il concetto delle aree didattiche.....	2
2. Il quadro orario.....	3
3. Le competenze interdisciplinari .....	4
4. Prospetto: le aree didattiche .....	5
5. Attribuzione delle materie di cultura generale .....	6
6. Le aree didattiche .....	7
7. Matrice di competenze in materia d'economia aziendale.....	39

## 1. Il concetto delle aree didattiche

L'insegnamento e l'apprendimento finora hanno avuto luogo separati per materie e sotto forma di contenuti, disposti in successione e per materie, il cui contesto spesso era poco comprensibile agli/alle studenti/studentesse e apprendisti/apprendiste. L'apprendimento ai fini del presente e futuro, in particolar modo la formazione professionale, è finalizzata ai processi operativi aziendali e ai procedimenti in senso complessivo. È questo il significato del concetto di *area didattica*.

Un'area didattica rappresenta il raggruppamento di contenuti e argomenti di diverse materie e discipline, formando unità logiche, il cui contesto è ritenuto necessario e pertanto utile anche da parte degli/delle studenti/studentesse e apprendisti/apprendiste. La motivazione allo studio dei/delle giovani ne risulta rafforzata e al termine del periodo di formazione sapranno gestire tutti i processi operativi (acquisizione, analisi, programmazione, esecuzione e valutazione degli incarichi), relativi al loro mestiere.

La programmazione didattica pertanto non è limitata ai contenuti sistematici per materia, è piuttosto orientata in funzione dei processi operativi professionali e aziendali nonché alla persona dell'apprendista, dello/della studente/studentessa. L'apprendimento interdisciplinare tramite aree didattiche in questo modo supera la mera trasmissione di competenze tecniche, essendo finalizzato all'acquisizione di metodi, di competenze individuali e sociali. A tal fine la tradizionale segmentazione dei periodi d'apprendimento dovrà essere sostituita da un orario con spazi cronologici più ampi.

L'area didattica diviene caratteristica della formazione professionale, vantando i seguenti pregi:

- gli/le studenti/studentesse e apprendisti/apprendiste sanno analizzare, programmare, eseguire, controllare, correggere e valutare il proprio rendimento,
- le conoscenze professionali e relative ai processi operativi sono trasmesse in blocco, ovvero insieme alle necessarie competenze comunicative, sociali e metodologiche,
- la responsabilità individuale è posta in primo piano, l'individuo esce rafforzato in funzione di una gestione produttiva dei cambiamenti sociali e dei valori pluralistici.

## 2. Il quadro orario

**Verkäuferin/Verkäufer**  
**Qualifica professionale comessa / comesso di vendita**

STUDENTAFEL - QUADRO ORARIO	1.	KO	2.	KO	3.	KO
<b>Allgemeinbildender Fachbereich - cultura generale</b>						
Religion – religione	1		1		1	
Deutsch – tedesco	4		4		4	
Italienisch – italiano	4		4		4	
Englisch – inglese	4		4		4	
Gemeinschaftskunde - educazione civica	3		3		3	
	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
<b>Fachtheorie/Fachpraxis - area della teoria e pratica in laboratorio</b>						
angewandte Wirtschaftskunde - economia applicata	4		4		4	
angewandte Mathematik - matematica applicata	4		4		4	
EDV-Anwendungen - elaborazione dati	3	3	3	3	3	3
Verkaufskunde - tecniche di vendita	13	7	13	7	13	7
Werbetechnik - tecnica promozionale						
Warenkunde – merceologia						
Praxis Verkauf - laboratorio tecniche di vendita						
	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>10</b>
<b>Wochenstunden gesamt / monte ore</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>10</b>

### 3. Le competenze interdisciplinari

#### La competenza sociale

Anno 1	L'apprendista si integra nel gruppo, assume responsabilità e partecipa in modo attivo.
Anno 2	L'apprendista dimostra empatia nonché interesse nei confronti delle opinioni altrui e sostiene il proprio punto di vista con l'ausilio d'argomenti imparziali (tecnici).
Anno 3	L'apprendista accetta critiche in modo franco e tranquillo, vi riflette, rispetta le opinioni altrui e gestisce i conflitti in modo adeguato.

#### La competenza comunicativa

Anno 1	L'apprendista ascolta i colloqui (le conversazioni) in modo attivo, comprende le domande e vi fornisce risposte finalizzate, forniscono e accettano reazioni (feedback).
Anno 2	L'apprendista conduce i colloqui in modo convincente e funzionale, applica diverse tecniche interrogative e rispetta le regole di comunicazione.
Anno 3	L'apprendista argomenta in modo imparziale e tecnicamente corretto.

#### La competenza metodologica

Anno 1	L'apprendista progetta e gestisce la propria vita, applica diverse tecniche d'apprendimento.
Anno 2	L'apprendista reperisce ed elabora informazioni in modo autonomo, presenta i risultati.
Anno 3	L'apprendista esegue incarichi professionali in modo autonomo e puntuale.

#### 4. Prospetto: le aree didattiche

		<b>Durata indicativa in ore d'insegnamento (di lezione)</b>		
<b>N.</b>	<b>Aree didattiche</b>	<b>1° anno</b>	<b>2° anno</b>	<b>3° anno</b>
1.	<b>Rappresentare la propria azienda e soddisfare i requisiti del profilo professionale</b>	<b>48</b>		
2.	<b>Curare le trattative con i/le clienti</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	
3.	<b>Gestire situazioni impegnative di vendita</b>			<b>96</b>
4.	<b>Allestire e gestire l'assortimento (la gamma) di prodotti</b>	<b>48</b>		
5.	<b>Assistere i/le clienti alla cassa</b>		<b>48</b>	
6.	<b>Promuovere e agevolare la vendita</b>	<b>48</b>		
7.	<b>Presentare i prodotti in modo efficace in vetrina</b>		<b>96</b>	
8.	<b>Presentare in modo efficace i prodotti e i locali di vendita, elaborare i relativi concetti di commercializzazione (marketing)</b>			<b>96</b>
9.	<b>Costituire un'impresa</b>			<b>48</b>
<b>Ore di teoria/pratica professionale</b>		<b>240</b>	<b>240</b>	<b>240</b>
<b>Totale ore</b>		<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>

## 5. Attribuzione delle materie di cultura generale

<b>Area didattica</b>	<b>tedesco</b>	<b>italiano</b>	<b>inglese</b>	<b>educazione civica</b>
<b>1.1</b>	<b>D1, D3</b>	<b>I2, I3</b>	<b>E1, E4, E5</b>	<b>GK1, GK2, GK3</b>
<b>1.2</b>	<b>D1</b>	<b>I4</b>		
<b>1.4</b>	<b>D6</b>			
<b>1.6</b>	<b>D8, D9</b>			
<b>2.2</b>	<b>D5</b>	<b>I7, I8</b>	<b>E6, E7, E10</b>	
<b>2.5</b>			<b>E6, E7, E10</b>	
<b>2.7</b>	<b>D7</b>			
<b>3.3</b>	<b>D8</b>	<b>I10, I12</b>	<b>E11, E12, E15</b>	
<b>3.8</b>	<b>D8</b>			
<b>3.9</b>		<b>I7,</b>		

## 6. Le aree didattiche

<b>Area didattica 1.1</b>	<b>Rappresentare la propria azienda e soddisfare i requisiti del profilo professionale</b>	<b>Anno di formazione: 1</b>
		<b>Durata indicativa: 48 ore (2 settimane)</b>
<p><i>Gli/le apprendisti/apprendiste conoscono l'impresa, la quale provvede alla loro formazione, sono in grado di presentarla in modo positivo e si identificano con il loro ruolo di commesso/commessa.</i></p>		
<p>Gli/le apprendisti/apprendiste reperiscono informazioni relative alle attività e competenze tipiche del loro profilo professionale, ne discutono in gruppo e ne assumono le relative responsabilità.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste si informano in merito alla filosofia, agli obiettivi e all'identità societaria (<i>corporate identity</i>) dell'impresa, effettuando ricerche finalizzate (internet, intervista), riflettono i risultati e discutono i relativi comportamenti.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste descrivono e valutano i contesti economici dell'impresa commerciale nonché l'interazione di diversi gruppi d'interesse, formulando e valutando le relative pretese (analisi degli <i>stakeholders</i>, ovvero dei membri di gruppi d'interesse oppure degli aventi diritto).</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste si informano in modo autonomo in merito ai processi interni in un'impresa di commercio al dettaglio nonché la gamma dei prodotti della propria azienda, analizzano le differenze nei confronti degli altri competitori e le presentano all'assemblea generale, distinguono tra gamma principale e secondaria, ne valutano le peculiarità (<i>USP unique selling proposition</i>) e apprendono cognizioni merceologiche.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste discutono il ruolo del/della cliente e il proprio comportamento nei loro confronti, riconoscono la centralità del/della cliente in merito alle loro azioni e sanno d'essere corresponsabili del successo e della soddisfazione del/della cliente.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste si informano in merito a norme fondamentali del diritto del lavoro e della sicurezza sul lavoro, ne deducono i propri diritti e doveri e adottano provvedimenti finalizzati alla situazione.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste riflettono il valore del lavoro di squadra e partecipano in modo attivo ai gruppi.</p>		
<p><b>Situazioni esemplari d'apprendimento:</b> il profilo professionale del/della commesso/commessa, la propria azienda</p>		

RISULTATI DIDATTICI				
ANNO	DURATA	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
1	48 ore	<i>Gli/le apprendisti/apprendiste conoscono l'impresa, la quale provvede alla loro formazione, sono in grado di presentarla in modo positivo e si identificano con il loro ruolo di commesso/commessa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interpretare e riflettere il valore del proprio ruolo</li> <li>• conoscere la propria azienda</li> <li>• rispettare i procedimenti e le regole concordate</li> <li>• dimostrare interesse nei confronti dell'impresa e dei prodotti</li> <li>• reperire informazioni in modo autonomo</li> <li>• presentare i risultati</li> <li>• calcolare esempi concreti d'attività commerciale</li> <li>• descrivere l'identità societaria (<i>corporate identity</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• metodi di ricerca</li> <li>• tecniche di presentazione</li> <li>• procedimenti interni di un'impresa di commercio al dettaglio</li> <li>• diritto del lavoro</li> <li>• sicurezza sul lavoro</li> <li>• filosofia dell'impresa</li> <li>• maniere (forme di convenienza sociale, galateo, ...)</li> <li>• analisi degli <i>stakeholders</i> (membri di un gruppo d'interesse, aventi diritto)</li> <li>• requisiti relativi al profilo professionale</li> <li>• regola del tre semplice (proporzionalità)</li> <li>• calcoli percentuali</li> <li>• ricerche in internet</li> <li>• attrezzi computerizzati nel commercio al dettaglio</li> <li>• identità societaria (<i>corporate identity</i>)</li> <li>• lavoro di squadra</li> </ul>



<b>Area didattica 2.1</b>	<b>Curare le trattative con i/le clienti</b>	<b>Anno di formazione: 1</b>
		<b>Durata indicativa: 96 ore (4 settimane)</b>
<p><i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno condurre semplici colloqui di vendita, soddisfacendo il/la cliente e l'impresa.</i></p>		
<p>Gli/le apprendisti/apprendiste si rivolgono al/alla cliente in funzione della situazione, interrompendo attività secondarie, cercando il contatto visivo, avvicinandosi al/alla cliente con portamento accogliente e salutando – se possibile – con nome e un sorriso cordiale.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste accertano il fabbisogno e le motivazioni di vendita del/della cliente, applicando le corrette tecniche d'interrogazione, ascoltando in modo attivo e cercando d'individuare le esigenze del/della cliente.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste riconoscono il tipo di cliente in funzione delle espressioni verbali nonché dei segnali non verbali e si comportano di conseguenza (addestramento d'empatia), per creare un'atmosfera favorevole alla vendita.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste propongono i prodotti in modo efficace, presentandolo, illustrandolo e stimolando i sentimenti del/della cliente. Nel contempo ragionano, impiegando in modo finalizzato le loro cognizioni merceologiche osservando i segnali non verbali del/della cliente e reagendo in modo appropriato.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste individuano la disponibilità all'acquisto del/della cliente e perfezionano la commessa, applicando in modo corretto le tecniche di vendita.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste analizzano e valutano il colloquio di vendita in base a indicatori predefiniti, valutando il proprio rendimento e accettando le relative reazioni (feedback).</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste illustrano e valutano il ruolo del commercio al dettaglio all'interno del tessuto economico, descrivendo le relative interazioni. Inoltre gli/le apprendisti/apprendiste analizzano gli sviluppi nel commercio al dettaglio e seguono rilevanti argomenti scientifici e d'attualità. Nelle impegnative situazioni di vendita riconoscono sia i limiti della propria operatività sia delle proprie conoscenze e chiedono sistematicamente l'aiuto di altri membri della squadra.</p> <p><b>Situazioni esemplari d'apprendimento:</b> avviamento del contatto e accertamento del fabbisogno in diverse lingue, presentazione dei prodotti e argomentazione di vendita in diverse lingue, l'impostazione della vendita.</p>		

RISULTATI DIDATTICI				
ANNO	DURATA	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
1	96 ore	<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno condurre semplici colloqui di vendita, soddisfacendo il/la cliente e l'impresa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rivolgersi ai/alle clienti in funzione della situazione</li> <li>• applicare le tecniche d'interrogazione</li> <li>• rispettare le regole di presentazione dei prodotti</li> <li>• impiegare le conoscenze merceologiche in funzione del/della cliente</li> <li>• interpretare i segnali del/della cliente e reagire in modo appropriato</li> <li>• impiegare le tecniche di vendita</li> <li>• applicare le regole di reazione (feedback)</li> <li>• ricerca in internet in merito alle caratteristiche dei prodotti</li> <li>• condurre colloqui di vendita e d'informazione al telefono e tramite altri sistemi di comunicazione</li> <li>• riconoscere gli sviluppi del e nel commercio al dettaglio</li> <li>• dedurre i relativi pregi e difetti</li> <li>• rappresentare il proprio punto di vista</li> <li>• eseguire calcoli commerciali e interpretare i risultati</li> <li>• riconoscere i propri limiti e chiedere aiuto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sistemi di servizio</li> <li>• tecniche d'interrogazione</li> <li>• teorie di motivazione (fabbisogno, esigenze)</li> <li>• motivazioni d'acquisto</li> <li>• analisi dei/delle clienti</li> <li>• termini tecnici in lingua straniera</li> <li>• nozioni merceologiche</li> <li>• tecniche d'argomentazione e di comunicazione</li> <li>• il modello <i>iceberg</i></li> <li>• basi di psicologia della vendita</li> <li>• regole di presentazione dei prodotti</li> <li>• tecniche di vendita</li> <li>• ricerca in internet</li> <li>• sviluppi (nozioni relative a strutture, comportamento dei consumi)</li> <li>• strutture e funzioni del commercio</li> <li>• argomenti economici d'attualità</li> <li>• computisteria (calcolo commerciale) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ regola del tre semplice (proporzionalità)</li> <li>○ calcolo percentuale</li> </ul> </li> </ul>

<b>Area didattica 4.1</b>	<b>Allestire e gestire l'assortimento (la gamma) di prodotti</b>	<b>Anno di formazione: 1</b>
		<b>Durata indicativa: 48 ore (2 settimane)</b>
<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sono in grado d'assistere la gestione della gamma di prodotti nell'azienda di commercio al dettaglio.</i>		
<p>Gli/le apprendisti/apprendiste accettano la merce e controllano la conformità di bolla di consegna, fattura e contratto di vendita. In caso di divergenze, informano il datore di lavoro e discutono l'ulteriore procedere.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste contrassegnano i prodotti con i prezzi predefiniti e posizionano i prodotti controllati a regola d'arte nonché nel rispetto dei principi di cura delle merci e dei sistemi di deposito [LIFO (<i>last-in-first-out</i>), FIFO (<i>first-in-first-out</i>), preparazione degli ordini (<i>pick</i>)], tenendo conto delle regole commerciali legate al contratto di vendita e all'indicazione dei prezzi.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste valutano i risultati e in gruppi discutono le opportunità d'ottimizzazione in merito al loro lavoro e alla gamma di prodotti.</p>		
<b>Situazioni esemplari d'apprendimento:</b> accettazione, deposito e cura di beni		

RISULTATI DIDATTICI				
ANNO	DURATA	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
1	48 ore	<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sono in grado d'assistere la gestione della gamma di prodotti nell'azienda di commercio al dettaglio.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizzare le nozioni merceologiche in modo finalizzato</li> <li>• leggere, comprendere e illustrare contratti di vendita, dedurre diritti e doveri</li> <li>• compilare e controllare bolle di consegna e fatture</li> <li>• eseguire semplici calcoli commerciali</li> <li>• calcolare l'IVA (imposta sul valore aggiunto)</li> <li>• depositare i prodotti in modo regolamentare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sistemazione dell'assortimento</li> <li>• sistema d'informazione sui prodotti</li> <li>• basi del magazzinaggio</li> <li>• logistica</li> <li>• cura dei prodotti</li> <li>• elenco degli articoli che vanno a ruba e dei fondi di bottega</li> <li>• analisi ABC</li> <li>• aliquote IVA</li> <li>• calcolo dell'IVA</li> <li>• bolle di consegna</li> <li>• fatture</li> </ul>

<b>Area didattica 6.1</b>	<b>Promuovere e agevolare la vendita</b>	<b>Anno di formazione: 1</b>
		<b>Durata indicativa: 48 ore (2 settimane)</b>
<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno programmare ed eseguire provvedimenti promozionali per agevolare le vendite.</i>		
<p>Gli/le apprendisti/apprendiste elaborano un programma promozionale e ne definiscono l'obiettivo, verificando i relativi effetti. Gli/le apprendisti/apprendiste determinano uno stanziamento (<i>budget</i>), senza perdere di vista l'obiettivo promozionale.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste definiscono i destinatari e stabiliscono tramite un'analisi del contesto a chi la pubblicità sarà destinata.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste individuano la zona di destinazione della promozione e decidono, se indirizzare la pubblicità tutto il mercato oppure a determinati segmenti.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste analizzano gli strumenti e i soggetti della promozione, tenendo conto dell'efficacia e del raggio d'azione. Gli/le apprendisti/apprendiste impostano uno strumento promozionale in autonomia, considerando la chiarezza del messaggio, le informazioni, gli argomenti nonché i colori e le forme.</p>		
Gli/le apprendisti/apprendiste stabiliscono il cronoprogramma, definendo il momento iniziale e la durata, tenendo conto di diverse occasioni, ad esempio la festa della mamma, le pulizie di primavera, stagione balneare ecc.		
Gli/le apprendisti/apprendiste presentano il loro programma promozionale a tutta la classe, lo analizzano e lo valutano in base ai criteri predefiniti, valutano il proprio rendimento e ammettono reazioni.		
Gli/le apprendisti/apprendiste conoscono diversi strumenti di politica delle comunicazioni ed elaborano programmi ragionati per la teoria.		
<b>Situazioni esemplari d'apprendimento:</b> impostazione di uno strumento promozionale, programmazione di un provvedimento promozionale		

<b>RISULTATI DIDATTICI</b>				
<b>ANNO</b>	<b>DURATA</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>NOZIONI FONDAMENTALI</b>
<b>1</b>	<b>48 ore</b>	<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno programmare ed eseguire provvedimenti promozionali per agevolare le vendite.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interpretare diversi strumenti di politica delle comunicazioni</li> <li>• indicare gli obiettivi della promozione</li> <li>• descrivere i destinatari</li> <li>• elencare e scegliere strumenti e soggetti della promozione</li> <li>• elaborare diversi programmi promozionali ragionati</li> <li>• elaborare programmi promozionali</li> <li>• rispettare i limiti della pubblicità</li> <li>• rispettare le leggi contro la concorrenza sleale</li> <li>• applicare le basi della cromatica e scrittura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• politica delle comunicazioni</li> <li>• tipi e principi di promozione</li> <li>• obiettivo della promozione</li> <li>• destinatari</li> <li>• strumenti e soggetti della promozione</li> <li>• cronoprogramma</li> <li>• programma promozionale</li> <li>• il modello AIDA (attenzione, interesse, desiderio, azione)</li> <li>• pubblicità diretta</li> <li>• agevolazione delle vendite</li> <li>• relazioni pubbliche</li> <li>• sponsorizzazione</li> <li>• piazzamento dei prodotti (<i>product placement</i>) e commercializzazione degli eventi (<i>event marketing</i>)</li> <li>• i limiti della promozione</li> <li>• le leggi contro la concorrenza sleale</li> <li>• cromatica e scrittura</li> </ul>
<b>Nozioni e abilità fondamentali per la materia / l'unità didattica / il modulo</b>				
<b>Tedesco</b>				
<b>1° anno</b>		<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>NOZIONI FONDAMENTALI</b>

<p>D1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepimento della comunicazione in funzione di scambio d'informazioni e relativo utilizzo nelle situazioni private e professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappresentazione della comunicazione tramite un modello di comunicazione</li> <li>• Considerazione delle condizioni generali di comunicazione e rispetto delle regole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decodificazione di messaggi e utilizzo di un modello di comunicazione</li> <li>• Accostamento di contenuti e forme dei colloqui in funzione della situazione e del destinatario</li> </ul>
<p>D2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura e comprensione di diversi testi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reperimento autonomo d'informazioni</li> <li>• Percezione di lingua in funzione di sistema di controllo</li> <li>• Applicazione di tecniche di lettura per l'analisi del testo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta e analisi di informazioni provenienti da diversi soggetti</li> <li>• Il lavoro con dizionari e vocabolari</li> </ul>
<p>D3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulazione di diversi testi continui, relativi al contesto professionale e individuale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura, comprensione e riassunto di testi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domanda (ad es. lettera di giustificazione)</li> <li>• Richiesta</li> <li>• Verbale (protocollo)</li> <li>• Domanda d'assunzione e curriculum vitae</li> <li>• Ortografia e grammatica</li> </ul>
<p>D4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura e comprensione di testi letterari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura, comprensione e riassunto di testi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi di testi letterari</li> <li>• Scrittura creativa</li> <li>• Ortografia e grammatica</li> </ul>

Italiano			
1° ANNO DI CORSO	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
	I1 <ul style="list-style-type: none"> <li>Hören/Lesen Anweisungen, Anfragen und Gesuche begreifen und darauf reagieren / Einen geschriebenen Text lesen und verstehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebräuchliche Ausdrücke und Wörter verstehen</li> <li>Das Wesentliche eines Textes oder Vortrags erfassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Präsens: schwache, starke und reflexive Verben</li> <li>Modalverben</li> <li>Höflichkeitsform für den Umgang mit Kunden/Kundinnen (Begrüßung, um den/ Kunden/Kundin zu empfangen, Dank)</li> <li>Die attributiven Adjektive</li> <li>Lokaladverbien und die Ausdrücke <i>è- c'è, sono- ci sono</i></li> <li>Standardsätze in der Bedingungsform (Konditional) in der Gegenwart, um Hinweise oder Ratschläge zu erteilen und Kundenanfragen zu verstehen</li> <li>Warenkunde: Grundwortschatz</li> </ul>
	I2 <ul style="list-style-type: none"> <li>Mündlicher Ausdruck und mündliche Wechselwirkungen Sich vorstellen, den Beruf, die Aufgaben und das berufliche Umfeld beschreiben Spontan ein Gespräch führen Um Auskunft bitten / Hinweise oder Ratschläge erteilen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einfache Sätze und Strukturen, um den Beruf, die Aufgaben und das berufliche Umfeld zu beschreiben</li> <li>Ausdrücke, um sich mit dem/der Kunden/Kundin auf einfache Weise zu verständigen, Informationen auszutauschen, Hinweise oder Ratschläge zu erteilen</li> </ul>	
	I3 <ul style="list-style-type: none"> <li>Schreiben Den eigenen Beruf und Betrieb auf einfache Weise beschreiben Texte verschiedener Art schreiben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einfache Sätze, um den eigenen Beruf und Betrieb zu beschreiben</li> <li>Sich Notizen machen und je nach Umfeld kurze Texte schreiben</li> </ul>	



	<p>I4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenze in Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit</li> </ul> <p>Sprachliche Kompetenzen für praktische Zwecke nutzen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Grundregeln für Kommunikation anwenden</li> <li>• Mit Kunden/Kundinnen und anderen Gesprächspartnern respektvoll und wohlherzogen umgehen</li> </ul>	
<b>Inglese</b>			
<b>1° anno</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>NOZIONI FONDAMENTALI</b>
	<p>E1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascolto: gli/le apprendisti/apprendiste familiarizzano con semplici testi parlati (audio)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capire le informazioni contenute nei testi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni fondamentali di fonetica e intonazione inglese, vocabolario fondamentale</li> </ul>
	<p>E2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguaggio: gli/le apprendisti/apprendiste rispondono a semplici domande, forniscono informazioni, utilizzano termini tecnici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assumere diversi ruoli, interagire in una situazione prestabilita (gioco delle parti)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposizioni enunciative, interrogative, negative, <i>question tags</i> (strutture per trasformare proposizioni enunciative o imperative in domande o domande retoriche)</li> <li>• Intonazione e melodia in funzione di strumenti di cortesia</li> <li>• Allocuzione e formule di saluto</li> </ul>
	<p>E3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura: gli/le apprendisti/apprendiste leggono e comprendono semplici testi generali e professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerca finalizzata e filtraggio di informazioni</li> <li>• Lettura corretta di testi, badando a intonazione e pronuncia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni fondamentali di sintassi</li> <li>• Ricerca di parole chiave</li> </ul>
	<p>E4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scrittura: elaborazione di registri professionali e descrizione del quotidiano professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerca, articolazione e memorizzazione di testi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni fondamentali di grammatica, prevista nel primo anno di formazione</li> <li>• Strutturazione del testo</li> </ul>

	<p>E5</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lessico (vocabolario): comprensione del lessico generale e professionale nonché applicazione delle relative strutture in diverse situazioni</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicazione del vocabolario in funzione delle diverse situazioni</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vocabolario di base, attivo e passivo, generale e professionale</li></ul>
--	---	---	---

<b>Area didattica 2.2</b>	<b>Curare le trattative con i/le clienti</b>	<b>Anno di formazione: .</b>
		<b>Durata indicativa: 96 ore (4 settimane)</b>
<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno condurre colloqui di vendita in tre lingue, accontentando il/la cliente e l'impresa.</i>		
<p>Gli/le apprendisti/apprendiste si rivolgono al/alla cliente in funzione della situazione, interrompendo attività secondarie, cercando il contatto visivo, avvicinandosi al/alla cliente con portamento accogliente e salutando – se possibile – con nome e un sorriso cordiale.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste accertano il fabbisogno e le motivazioni di vendita del/della cliente, applicando le corrette tecniche d'interrogazione, ascoltando in modo attivo e interpretando i suoi messaggi verbali e non. All'occorrenza i/le apprendisti/apprendiste propongono alternative, facendo ricorso alle loro ampie conoscenze in merito alla gamma dei prodotti.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste presentano i prodotti e articoli supplementari in modo efficace, stimolando i sensi ed evidenziando i vantaggi per il/la cliente, facendo ricorso alla loro cognizioni merceologiche approfondite, osservano e interpretano i segnali non verbali, trasmessi dal/dalla cliente e reagiscono in modo appropriato, ponendo domande di verifica.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste riconoscono i motivi dei reclami di clienti e reagiscono in modo appropriato, applicando diverse strategie di gestione dei reclami. Gli/le apprendisti/apprendiste conducono colloqui relativi ai prezzi, facendo presente il rapporto tra prezzo e qualità, rivelando il prezzo al momento opportuno, in modo appropriato e argomentando in modo convincente.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste individuano la disponibilità all'acquisto del/della cliente, offrono articoli supplementari nonché d'integrazione e perfezionano la commessa, agevolando la decisione e applicando in modo corretto le tecniche di vendita. All'atto di vendita gli/le apprendisti/apprendiste confermano la decisione del/della cliente.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste conducono il colloquio di vendita in tre lingue e sotto forma di un gioco delle parti, lo analizzano e lo valutano in base agli indicatori prestabiliti, valutando se stessi/stesse e fornendo reazioni agli/alle altri/altre.</p>		
<b>Situazioni esemplari d'apprendimento:</b> gestione efficace delle obiezioni dei/delle clienti, l'importanza del prezzo nei colloqui di vendita, la vendita attiva e impegnata, l'emissione di diversi tipi di ricevuta (scontrino, quietanza, fattura), in funzione delle esigenze dei/delle clienti		

<b>RISULTATI DIDATTICI</b>				
<b>ANNO</b>	<b>DURATA</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>NOZIONI FONDAMENTALI</b>
<b>2</b>	<b>96 ore</b>	<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno condurre colloqui di vendita in tre lingue, accontentando il/la cliente e l'impresa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rivolgersi ai/alte clienti in funzione della situazione</li> <li>• proporre alternative</li> <li>• applicare tecniche interrogative</li> <li>• rispettare le regole di presentazione dei prodotti</li> <li>• sottoporre offerte supplementari e integrative</li> <li>• impiegare le cognizioni relative alla gamma dei prodotti</li> <li>• impiegare le cognizioni merceologiche approfondite in funzione del/della cliente</li> <li>• osservare e interpretare i segnali trasmessi dai/dalle clienti, reagire di conseguenza</li> <li>• individuare i tipi e le cause dei reclami, applicare diverse strategie di gestione</li> <li>• condurre colloqui per il prezzo</li> <li>• Impiegare tecniche di vendita</li> <li>• agevolare le decisioni e confermare le decisioni d'acquisto</li> <li>• applicare le regole delle reazioni (feedback)</li> <li>• ricercare in modo autonomo in internet le caratteristiche dei prodotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strategie di gestione dei reclami</li> <li>• termini tecnici in lingua straniera</li> <li>• ricerche in internet e nozioni merceologiche</li> <li>• tecniche d'argomentazione e di comunicazione</li> <li>• argomentazione relativa al prezzo</li> <li>• vendita alternativa e supplementare</li> <li>• analisi dei/delle clienti</li> </ul>

<b>Area didattica 5.2</b>	<b>Assistere i/le clienti alla cassa</b>	<b>Anno di formazione: 2</b>
		<b>Durata indicativa: 48 ore (2 settimane)</b>
<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno programmare ed eseguire le operazioni di cassa a regola d'arte e in diverse lingue.</i>		
<p>Gli/le apprendisti/apprendiste riconoscono l'importanza delle operazioni di cassa in funzione d'elemento significativo del servizio e della comunicazione in un'azienda di commercio al dettaglio, amministrano gli incassi e il resto, inoltre rilevano operazioni finanziarie e dati, legati all'acquisto di prodotti e forniscono informazioni ai/alle clienti.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste preparano le operazioni di cassa, prendendo in consegna e controllando gli spiccioli, destinati al resto, prendono regolarmente in consegna la cassa, allestiscono, tengono in ordine e pulito il posto di lavoro.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste eseguono operazioni di cassa in diverse lingue, tenendo in considerazione le carte di fedeltà e i buoni nonché applicando le regole d'incasso e rispettando le relative istruzioni.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste conoscono le diverse forme di pagamento, scelgono la più adatta dal repertorio e motivano la propria decisione, con l'ausilio di un foglio elettronico predispongono un convertitore di valuta ed eseguono calcoli con valuta straniera.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste durante il servizio di cassa si dimostrano disponibili e orientati al/alla cliente, cercano il contatto visivo, salutano in modo cordiale, maneggiano i prodotti con scrupolo e li confezionano a regola d'arte, forniscono suggerimenti per la cura, manutenzione e il deposito, incassano, confermano l'acquisto e congedano il/la cliente in modo cordiale.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste su richiesta del/della cliente producono confezioni regalo, sostituiscono un prodotto in modo corretto, rispettando le norme di legge e le regole aziendali.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste eseguono le chiusure di cassa, redigono e valutano i rendiconti di cassa, utilizzano il sistema di cassa in funzione di strumento per il rilevamento dei dati nel sistema d'informazione sui prodotti.</p>		
<b>Situazioni esemplari d'apprendimento:</b> cura dei rapporti con i/le clienti alla cassa, pagamenti dei/delle clienti alla cassa		

RISULTATI DIDATTICI				
ANNO	DURATA	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
2	48 ore	<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno programmare ed eseguire le operazioni di cassa a regola d'arte e in diverse lingue.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• distinguere i tipi e le relative caratteristiche di pagamento</li> <li>• scegliere diversi tipi di pagamento per situazioni quotidiane, private e professionali, motivando la scelta</li> <li>• individuare gli effetti del pagamento nei confronti dell'azienda (fatturato, liquidità)</li> <li>• effettuare vendite con pagamenti a rate, valutando gli aspetti relativi alla liquidità e ai rischi</li> <li>• eseguire calcoli di valuta</li> <li>• eseguire le operazioni di cassa</li> <li>• applicare le regole d'incasso</li> <li>• mostrare le maniere appropriate</li> <li>• offrire il servizio</li> <li>• distinguere i sistemi di cassa</li> <li>• confezionare i prodotti a regola d'arte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'incasso</li> <li>• le regole di cassa</li> <li>• i tipi di pagamento</li> <li>• le buone maniere nel servizio di cassa</li> <li>• il servizio di cassa</li> <li>• le norme di legge per la cassa</li> <li>• conversione di valuta</li> <li>• i pagamenti dal punto di vista del/della cliente e dell'azienda</li> <li>• i sistemi di cassa</li> </ul>

<b>Area didattica 7.2</b>	<b>Presentare i prodotti in modo efficace in vetrina</b>	<b>Anno di formazione: 2</b>
		<b>Durata indicativa: 96 ore (4 settimane)</b>
<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno allestire le vetrine in modo gradevole e favorevole alla vendita.</i>		
<p>Gli/le apprendisti/apprendiste, applicando diverse tecniche creative raccolgono varie idee per l'allestimento delle vetrine, tenendo in considerazione l'occasione, il tipo di vetrina e del prodotto.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste disegnano un bozzetto ed eseguono un disegno esecutivo, tenendo conto delle regole fondamentali della commercializzazione visiva (impostazione triangolare, principio ordinativo, regole strutturali ecc.).</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste impostano con diversi materiali i richiami visivi relativi all'argomento e al prodotto scelto.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste eseguono l'allestimento della vetrina, presentano i prodotti in modo favorevole alla vendita e utilizzano la luce in modo finalizzato.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste contrassegnano i prodotti con i relativi prezzi, rispettano le disposizioni di legge e impiegano le scritte in modo corretto e in funzione d'elemento creativo.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste analizzano e valutano le vetrine in base a criteri predefiniti ed elaborano proposte di miglioramento in considerazione delle più recenti tendenze.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste lavorano in modo preciso, pulito e fanno uso economico di materiali, utilizzano con scrupolo attrezzi e macchinari, sono ordinati e rispettano le norme di sicurezza del lavoro.</p>		
<b>Situazioni esemplari d'apprendimento:</b> le basi della vetrinistica, progettare, allestire e valutare una vetrina, il pagamento dei/delle fornitori/fornitrici, la gestione appropriata del denaro, nella vita professionale e privata		

RISULTATI DIDATTICI				
ANNO	DURATA	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
2	96	<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno allestire le vetrine in modo gradevole e favorevole alla vendita.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ricercare idee tramite il ricorso a tecniche creative</li> <li>• elaborare bozzetti per vetrine</li> <li>• impostare i richiami visivi con tecniche e materiali diversi</li> <li>• considerare le esigenze di posizionamento dei prodotti</li> <li>• applicare le regole di realizzazione</li> <li>• utilizzare gli effetti psichici dei colori, delle luci e forme</li> <li>• applicare le regole fondamentali della vetrinistica</li> <li>• progettare e realizzare vetrine tematiche o per marchi</li> <li>• considerare le peculiarità di una vetrina per svendite (saldi)</li> <li>• analizzare e valutare le vetrine, elaborare proposte di miglioramento</li> <li>• rispettare le disposizioni di sicurezza del lavoro</li> <li>• utilizzare materiali, attrezzi e macchinari in modo scrupoloso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tecniche creative</li> <li>• bozzetto e disegno esecutivo</li> <li>• materiali e attrezzi</li> <li>• tecniche di realizzazione</li> <li>• posizionamento e disposizione dei prodotti</li> <li>• elementi strutturali</li> <li>• regole di vetrinistica</li> <li>• tipi di vetrine</li> <li>• norme di legge in merito all'indicazione dei prezzi</li> <li>• scrittura e cromatica</li> <li>• effetti della luce</li> <li>• sicurezza del lavoro</li> <li>• tendenze</li> </ul>



**Nozioni e abilità fondamentali per la materia / l'unità didattica / il modulo**

**Tedesco**

	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>NOZIONI FONDAMENTALI</b>
<b>2° anno</b>	D5 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percezione e utilizzo consapevole di comunicazione verbale e non</li> <li>• Partecipazione attiva a colloqui di rilevanza professionale</li> <li>• Presentazione, illustrazione e motivazione di proprie opinioni e istanze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percezione e interpretazione del linguaggio del corpo</li> <li>• Individuazione e considerazione delle differenze tra lingua parlata e scritta</li> <li>• L'impiego corretto del linguaggio tecnico</li> <li>• Esposizione di propri punti di vista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascolto attivo</li> <li>• Decodificazione di messaggi</li> <li>• Padronanza dei termini tecnici</li> <li>• Colloqui di consulenza e per reclami</li> </ul>
	D6 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione e rielaborazione di testi commerciali (rapporto, lettera commerciale, relazione)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione e utilizzo di struttura, contenuto e lingua di testi commerciali</li> <li>• Sintesi ragionevole e comprensibile di strutture informative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione di rapporti, relazioni e lettere commerciali (domanda, preventivo, ordine, ...)</li> <li>• Applicazione delle tecniche di controllo ortografico</li> </ul>
	D7 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo e impiego ragionato di media moderni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reperimento autonomo di informazioni</li> <li>• Elaborazione e presentazione di relazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione dei contenuti di testi informativi</li> <li>• Visualizzazione di testo</li> </ul>

**Italiano**

2° ANNO DI CORSO	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
	<p>15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hören/Lesen</li> <li>Reden/Vorträge verschiedener Quellen verstehen /</li> <li>Einen geschriebenen Text lesen und verstehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reden/Vorträge in Hochsprache ohne große Schwierigkeiten verstehen</li> <li>Einfache Gebrauchsanweisungen lesen und verstehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfekt und Imperfekt (Praeteritum)</li> <li>Höflichkeitsform in Fragesätzen</li> <li>Imperativ in der Höflichkeitsform</li> <li>Adjektive und Adverbien</li> <li>Die Bedingungsform (Konditional) in der Gegenwart, in der Gegenwart, um Hinweise oder Ratschläge zu erteilen und Kundenwünsche zu verstehen</li> <li>Beruflicher Wortschatz und Fachbegriffe</li> </ul>
	<p>16</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mündlicher Ausdruck und mündliche Wechselwirkungen</li> <li>Spontan ein Gespräch führen</li> <li>Ereignisse beschreiben</li> <li>Um Auskunft bitten / Hinweise oder Ratschläge erteilen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sich durch einfache Äußerungen verständlich machen</li> <li>Ein Gespräch über ein vertrautes Thema oder den beruflichen Bereich beginnen, führen und abschließen. Häufige Fehler beeinträchtigen weder Verständnis noch Wechselwirkung</li> </ul>	
	<p>17</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schreiben</li> <li>Je nach Umfeld Texte verschiedener Art frei erstellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Korrekturer Umgang mit einfachen Strukturen, aber noch mit Grundfehlern</li> <li>Einfache Texte zu vertrauten oder interessanten (beruflichen und anderen) Themen schreiben</li> <li>Produktbeschreibungen erstellen</li> </ul>	

	<p>I8</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenze in Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit</li> <li>• Sprachliche Kompetenzen für praktische Zwecke nutzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einem/einer Kunden/Kundin ein Produkt vorstellen und seine wichtigsten Eigenschaften beschreiben</li> <li>• Ein Gespräch mit einem/einer Kunden/Kundin führen</li> <li>• Kundenwünsche wahrnehmen und darauf mit zweckmäßigen Fragen reagieren. Häufige Fehler beeinträchtigen weder Verständnis noch Wechselwirkung</li> </ul>	
<b>Inglese</b>			
<b>2° anno</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>NOZIONI FONDAMENTALI</b>
	<p>E6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascolto: gli/le apprendisti/apprendiste familiarizzano con testi parlati (audio), conforme le nozioni acquisite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensione di informazioni complesse, contenute nei testi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocabolario necessario all'individuazione e alla comprensione di una nuova situazione d'ascolto</li> </ul>
	<p>E7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguaggio: gli/le apprendisti/apprendiste rispondono a domande inattese e reagiscono in funzione delle situazioni</li> <li>• Gli/le apprendisti/apprendiste utilizzano termini tecnici recentemente appresi e un vocabolario maggiormente impegnativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assunzione di diversi ruoli e interazione in situazioni nuove e complesse (gioco delle parti)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposizioni composte</li> <li>• Richieste e offerte formulate in modo cortese (<i>polite requests and offers</i>)</li> </ul>

<p>E8</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura: gli/le apprendisti/apprendiste leggono e comprendono testi di contenuto quotidiano oppure professionale, benché contengano elementi linguistici sconosciuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deduzione di informazioni tramite il ricorso a diversi ausilii di traduzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni relative a strutture grammaticali supplementari</li> <li>• Vocabolario ampliato</li> <li>• Utilizzo di dizionari bilingui e in rete (<i>online</i>)</li> </ul>
<p>E4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scrittura: gli/le apprendisti/apprendiste elaborano registri professionali e descrivono il loro quotidiano professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerca, articolazione e memorizzazione di informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni fondamentali di grammatica, prevista nel primo anno di formazione</li> <li>• Strutturazione del testo</li> </ul>
<p>E9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scrittura: sotto guida, gli/le apprendisti/apprendiste producono testi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentrazione sugli elementi essenziali e relativa formulazione scritta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni relative a strutture grammaticali supplementari</li> <li>• Vocabolario ampliato</li> <li>• Utilizzo di dizionari bilingui e in rete (<i>online</i>)</li> <li>• Strutturazione del testo</li> </ul>
<p>E10</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lessico (vocabolario): comprensione del lessico generale e professionale nonché applicazione e comprensione delle relative strutture in diverse situazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione del vocabolario in funzione delle diverse situazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocabolario di base, attivo e passivo, generale e professionale</li> </ul>

<b>Area didattica 3.3</b>	<b>Gestire situazioni impegnative di vendita</b>	<b>Anno di formazione: 3</b>
		<b>Durata indicativa: 96 ore (4 settimane)</b>

*Gli/le apprendisti/apprendiste sanno prevenire, gestire e valutare una situazione impegnativa di vendita.*

Gli/le apprendisti/apprendiste si preparano alle situazioni particolari di vendita, a livello individuale e organizzativo. A tal fine si informano in merito sulle disposizioni di legge e regole aziendali in merito a reclami, sostituzioni (cambi, permuta) e al comportamento in caso di taccheggio. Gli/le apprendisti/apprendiste prevengono, proteggendo ad esempio prodotti minacciati da furti, predisponendo sufficienti beni e confezioni nel locale di vendita e munendosi di sufficienti spiccioli per il resto. Inoltre provvedono a rendere le attese per persone d'accompagnamento, non interessate al colloquio di vendita, il più possibile gradevole, mettendo a disposizione posti a sedere e riviste d'attualità, offrendo bibite e allestendo spazi ludici per i bambini.

Gli/le apprendisti/apprendiste in caso d'acquisto di regali o per fare la spesa, effettuando una circostanziata analisi del fabbisogno, richiedendo le informazioni necessarie ed evitando in questo modo acquisti errati e sforzi inutili in caso di sostituzione.

Gli/le apprendisti/apprendiste, per evitare eventuali reclami, tengono statistiche sui reclami, verificano i prodotti, offrono consulenza onesta nonché tecnicamente competente e consegnano la merce esente da difetti. In caso di reclamo o richiesta di sostituzione, ascoltano in modo attivo e cercano soluzioni.

Gli/le apprendisti/apprendiste prendono sul serio le situazioni impegnative di vendita e reagiscono in modo appropriato. In caso di sospetto taccheggio informano la direzione aziendale e tutto il personale coinvolto nella vendita, osservano la persona sospetta e le rivolgono la parola, non appena abbandonata l'area di cassa.

Gli/le apprendisti/apprendiste riconoscono i diversi ruoli delle persone d'accompagnamento (esperti, dilettanti, persone interessate o meno all'acquisto, persone con o senza influenza sulla decisione d'acquisto) e si comportano di conseguenza.

Gli/le apprendisti/apprendiste in caso d'affollamento rimangono tranquilli/tranquille nel locale di vendita, servono i/le clienti uno/una dopo l'altro/altra, in casi eccezionali diversi/diverse clienti contemporaneamente, garantendo comunque la precedenza al/alla primo/prima cliente. Se per vari motivi fosse indispensabile una sostituzione alla vendita, ne chiedono il permesso al/alla cliente e aggiornano il/la collega in merito all'avanzamento del colloquio di vendita.

Gli/le apprendisti/apprendiste reagiscono in modo cordiale, comprensivo e flessibile ai/clienti tardivi/tardive, riflettono, analizzano e valutano la particolare situazione di vendita, infine formulano proposte di miglioramento.

**Situazioni esemplari d'apprendimento:** gestione dei reclami e delle sostituzioni, in funzione delle situazioni, gestione corretta di particolari situazioni di vendita e di stress, prevenzione di taccheggi e reazione corretta in caso d'emergenza, corretta gestione dei difetti di vendita/acquisto

<b>RISULTATI DIDATTICI</b>				
<b>ANNO</b>	<b>DURATA</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>NOZIONI FONDAMENTALI</b>
<b>3</b>	<b>96</b>	<p><i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno prevenire, gestire e valutare una situazione impegnativa di vendita.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzare provvedimenti propedeutici ai reclami</li> <li>• gestire i colloqui di reclamo</li> <li>• analizzare e valutare i reclami</li> <li>• prevenire le sostituzioni</li> <li>• reagire in modo appropriato in caso di sostituzione</li> <li>• prevenire i taccheggi</li> <li>• in caso di taccheggio, comportarsi in modo corretto</li> <li>• in caso di vendita di regali, utilizzare tecniche interrogative per l'accertamento del fabbisogno</li> <li>• realizzare provvedimenti propedeutici in caso di grande movimento</li> <li>• comportarsi in modo appropriato in caso d'affollamento</li> <li>• servire diversi/diverse clienti contemporaneamente</li> <li>• sostituire il personale di vendita in modo corretto</li> <li>• individuare i diversi ruoli delle persone d'accompagnamento, reagire in modo appropriato</li> <li>• individuare e interpretare i segnali verbali e non, trasmessi dai/dalle clienti</li> <li>• gestire i/le clienti tardivi/tardive con comprensione e flessibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• motivi di reclamo</li> <li>• disposizioni di legge e regole aziendali per reclami e sostituzioni</li> <li>• gestione dei colloqui di reclamo</li> <li>• provvedimenti organizzativi, relativi al personale e creativi per l'esercizio</li> <li>• metodi e trucchi dei/delle taccheggiatori/taccheggiatrici</li> <li>• tipi di taccheggiatore/taccheggiatrice</li> <li>• comportamenti dei/delle taccheggiatori/taccheggiatrici</li> <li>• disposizioni di legge in merito al taccheggio</li> <li>• punti di vista e tecnica interrogativa per la vendita di regali</li> <li>• organizzazione aziendale per i grandi movimenti</li> <li>• comportamenti in caso d'affollamento e servizio simultaneo</li> <li>• regole di sostituzione del personale di vendita</li> <li>• segnali verbali e non, trasmessi dai/dalle clienti</li> <li>• comportamenti di clienti e persone d'accompagnamento</li> <li>• motivi di ritardi</li> </ul>

<b>Area didattica 8.3</b>	<b>Presentare in modo efficace i prodotti e i locali di vendita, elaborare i relativi concetti di commercializzazione (marketing)</b>	<b>Anno di formazione: 3</b>
		<b>Durata indicativa: 96 ore (4 settimane)</b>

*Gli/le apprendisti/apprendiste sanno presentare i prodotti in funzione della vendita e dei/delle clienti e sviluppano un semplice concetto di commercializzazione.*

Gli/le apprendisti/apprendiste analizzano la propria azienda in base agli indicatori predefiniti, dall'architettura agli arredi ed elaborano proposte di miglioramento.

Gli/le apprendisti/apprendiste indagano sulle pretese e aspettative dei/delle clienti nei confronti del tipo d'azienda e di servizio (preselezione, self-service, servizio completo) e progettano la relativa presentazione dei prodotti.

Gli/le apprendisti/apprendiste individuano il senso di marcia dei/delle clienti e ne tengono conto in sede di posizionamento dei prodotti, stimolano la disponibilità all'acquisto, suscitando l'interesse con l'ausilio di posizionamenti ricercati dei prodotti e richiami visivi.

Gli/le apprendisti/apprendiste creano una piacevole atmosfera, stimolando i sensi dei/delle clienti tramite gradevole musica di sottofondo, profumi, colori, forme, illuminazione, nelle rivendite di generi alimentari con assaggi e degustazioni. In questo modo aumenta la permanenza del/della cliente, i sensi reagiscono e i/le clienti acquistano d'impulso, in modo spontaneo.

Gli/le apprendisti/apprendiste definiscono le zone favorevoli e sfavorevoli alla vendita all'interno dello spazio di vendita e ne prevedono la destinazione d'uso, tenendo conto delle dimensioni delle confezioni e dei cicli di vita dei prodotti. Le zone definite sfavorevoli alla vendita saranno utilizzate per provvedimenti agevolanti la vendita, ad esempio spazi per offerte e aree destinate al riposo.

Gli/le apprendisti/apprendiste nel sistemare i prodotti tengono conto dei destinatari e della valenza dei diversi livelli d'esposizione, piazzando le novità all'altezza degli occhi, a portata di mano. I livelli bassi saranno utilizzati da stiva oppure per offerte e beni di prima necessità, i livelli superiori per informazioni e comunicazioni.

Gli/le apprendisti/apprendiste presentano i prodotti in modo efficace su tavoli, sistemano pacchetti d'offerta sulle pareti, in modo da creare un coerente immagine dei prodotti, tenendo in considerazione le regole fondamentali di presentazione dei prodotti.

Gli/le apprendisti/apprendiste fanno presente i servizi supplementari, ad esempio parcheggi per clienti, sartoria, angolo gioco per bambini, ascensore e consegna a domicilio, presentano e valutano i risultati, riflettono il processo operativo e discutono possibilità d'ottimizzazione.

**Situazioni esemplari d'apprendimento:** le basi del visual merchandising, programmazione e realizzazione dei relativi provvedimenti, sviluppo di un'idea commerciale e composizione dell'ideale combinazione (marketing mix), scelta della corretta forma d'impresa e di finanziamento in base ai requisiti individuali e professionali

### RISULTATI DIDATTICI

ANNO	DURATA	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
3	96	<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sanno presentare i prodotti in funzione della vendita e dei/delle clienti e sviluppano un semplice concetto di commercializzazione.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• considerare le pretese di posizionamento dei prodotti</li> <li>• individuare le zone funzionali</li> <li>• applicare le regole di composizione</li> <li>• programmare il posizionamento dei prodotti</li> <li>• sfruttare le conoscenze relative alla psicologia di vendita</li> <li>• considerare le diverse forme d'azienda e di vendita nonché le relative esigenze</li> <li>• programmare e realizzare i provvedimenti di visual merchandising</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• allestimento dello spazio di vendita</li> <li>• le zone funzionali</li> <li>• l'arredamento dell'esercizio</li> <li>• studi relativi agli spostamenti dei/delle clienti</li> <li>• il posizionamento dei prodotti</li> <li>• la disposizione dei prodotti</li> <li>• visual merchandising</li> <li>• neuromarketing</li> <li>• scoperte della ricerca cerebrale</li> <li>• il principio dell'arena</li> <li>• tendenze</li> </ul>



<b>Area didattica 9.3</b>	<b>Costituire un'impresa</b>	<b>Anno di formazione: 3</b>
		<b>Durata indicativa: 48 ore (2 settimane)</b>
<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sono in grado di costituire un'impresa.</i>		
<p>Gli/le apprendisti/apprendiste analizzano la loro disponibilità individuale e le abilità necessarie alla gestione di un'impresa e si informano in merito alle diverse opportunità di mettersi in proprio, illustrano pregi e difetti del lavoro autonomo e analizzano la necessità della loro tutela sociale. Gli/le apprendisti/apprendiste si informano in merito alla forma giuridica adatta ad una piccola impresa e ne valutano vantaggi e svantaggi, sviluppano un'idea commerciale adatta, analizzano la localizzazione, i destinatari e l'eventuale concorrenza.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste si informano sulle condizioni giuridiche, conseguenti all'ubicazione (norme edilizie, piano regolatore, ...) e analizzano diverse opportunità di finanziamento.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste programmano l'esercizio: i locali, l'edificio, il numero di collaboratori e collaboratrici, loro qualifiche, l'allestimento dell'azienda, il parco macchine e scelgono le idonee forme di finanziamento.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste costituiscono l'impresa, elaborando l'atto costitutivo ed effettuando le necessarie registrazioni presso l'Agenzia delle Entrate e la Camera di Commercio (partita IVA, registro delle imprese, ...), producono un piano commerciale (<i>business plan</i>) e ne valutano le reali prospettive di mercato.</p> <p>Gli/le apprendisti/apprendiste presentano e valutano i risultati, riflettono il processo operativo e discutono le opportunità di miglioramento.</p>		
<b>Situazioni esemplari d'apprendimento:</b> programmazione e realizzazione di provvedimenti di visual merchandising, scelta dell'idonea forma giuridica e del tipo di finanziamento in funzione dei requisiti individuali e professionali		

RISULTATI DIDATTICI				
ANNO	DURATA	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
3	48	<i>Gli/le apprendisti/apprendiste sono in grado di costituire un'impresa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valutare le proprie competenze individuali</li> <li>• valutare le proprie competenze professionali</li> <li>• scegliere una forma giuridica adatta alla propria idea commerciale</li> <li>• determinare un tipo di finanziamento, adatto alla propria idea commerciale</li> <li>• registrare un'attività imprenditoriale</li> <li>• creare un semplice piano commerciale (business plan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• competenze individuali</li> <li>• competenze professionali</li> <li>• politica relativa ai prodotti e alle comunicazioni</li> <li>• forme giuridiche</li> <li>• analisi degli <i>stakeholder</i> (membri di gruppi d'interesse oppure aventi diritto)</li> <li>• analisi del collocamento</li> <li>• tipi di finanziamento</li> <li>• bilancio e conto economico</li> <li>• camera di Commercio</li> <li>• piano commerciale (<i>business plan</i>)</li> </ul>

**Nozioni e abilità fondamentali per la materia / l'unità didattica / il modulo**

**Tedesco**

	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>NOZIONI FONDAMENTALI</b>
<b>3° anno</b>	D8 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Argomentazione con l'ausilio delle tecniche appropriate e dei relativi strumenti linguistici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo di punti di vista razionali</li> <li>• Strutturazione di semplici prese di posizione</li> <li>• Gestione appropriata e costruttiva di colloqui conflittuali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argomentazione, raccolta di materiale, strutturazione, esecuzione</li> <li>• Colloqui conflittuali</li> <li>• Discussione e dibattito</li> <li>• Punti di forza e carenze della propria personalità oratoria</li> <li>• Ortografia e grammatica</li> </ul>
	D9 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulazione conforme alle norme e puntuale di lettere commerciali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione di corrispondenza aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrispondenza con relativi termini tecnici</li> <li>• Ausilii stilistici</li> </ul>
	D10 <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione di testi letterari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione di varietà letteraria</li> <li>• Sfruttamento produttivo di letteratura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suddivisione di letteratura in generi e categorie</li> <li>• Allenamento di lettura</li> <li>• Memorizzazione di nonché discussione orale e scritta su testi letti (presentazione di un libro, indice, conferenza di lettura, ...)</li> </ul>

**Italiano**

3° ANNO DI CORSO	COMPETENZE	ABILITÀ	NOZIONI FONDAMENTALI
	<p>I9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hören/Lesen Anweisungen, Anfragen und Gesuche begreifen und darauf reagieren / Einen geschriebenen Text lesen und verstehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reden/Vorträge in Hochsprache verstehen</li> <li>Die Grundbedeutung unbearbeiteter und bearbeiteter Texte verstehen und die erforderlichen Informationen daraus ableiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Adjektivformen</li> <li>Das passivische <i>si</i></li> <li>Einen klaren und zusammenhängenden Vortrag mit einer beschränkten Anzahl Kohäsionen erarbeiten</li> <li>Die wichtigsten sprachlichen Interferenzen</li> <li>Gebräuchliche Sätze und Ausdrücke für besondere, wenn auch weitgehend vorhersehbare berufliche Situationen (Beschwerden, Kritik, Warenumtausch, ...)</li> <li>Den Kommunikationsanforderungen entsprechender erweiterter Wortschatz und Fachbegriffe</li> </ul>
	<p>I10</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mündlicher Ausdruck und mündliche Wechselwirkungen Spontan ein Gespräch führen Ereignisse beschreiben</li> <li>Um Auskunft bitten / Hinweise oder Ratschläge erteilen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einigermaßen flüssiger mündlicher Ausdruck</li> <li>Den eigenen Standpunkt zu sehr allgemeinen Themen zum Ausdruck bringen, das sprachliche Repertoire und der Wortschatz reichen aus, um Ereignisse und Erzeugnisse zu beschreiben</li> <li>Gebräuchliche Sätze und Ausdrücke für besondere, wenn auch weitgehend vorhersehbare berufliche Situationen (Beschwerden, Kritik, Warenumtausch, ...)</li> </ul>	
	<p>I11</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schreiben Je nach Umfeld Texte verschiedener Art frei erstellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Korrektur Umgang mit den erlernten Strukturen</li> <li>Einfache, zusammenhängende Texte schreiben, Erfahrungen darlegen</li> </ul>	

	<p>I12</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenze in Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit Sprachliche Kompetenzen für praktische Zwecke nutzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einigermäßen korrekter Umgang mit Strukturen und Ausdrücken in Zusammenhang mit der beruflichen Routine, um den/die Kunden/Kundin bestmöglich beraten und erschöpfend, wenn auch nicht immer richtig auf seine/ihre Fragen antworten zu können</li> </ul>	
<b>Inglese</b>			
<b>3° anno</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>NOZIONI FONDAMENTALI</b>
	<p>E11</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascolto: gli/le apprendisti/apprendiste affrontano testi parlati di tipo professionale, conformi alla loro preparazione e individuano le strategie del colloquio di vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensione dei colloqui di vendita e della formulazione linguistica delle tecniche di vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze relative ad un vocabolario ampliato e di formulazioni utili alla vendita</li> </ul>
	<p>E12</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguaggio: gli/le apprendisti/apprendiste reagiscono in modo appropriato a clienti impegnativi/impegnative e/o difficili. Gli/le apprendisti/apprendiste utilizzano termini tecnici recentemente appresi e un vocabolario più impegnativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione di situazioni impegnative o difficili e utilizzo di idonee strategie linguistiche di soluzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze relative a formulazioni adatte alle situazioni impegnative e/o problematiche</li> <li>• Vocabolario per chiedere scusa</li> </ul>
	<p>E13</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura: gli/le apprendisti/apprendiste leggono in modo linguisticamente corretto e comprendono testi sia generali che professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione dell'informazione prioritaria e dell'intenzione comunicativa di un testo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze relative a strutture grammaticali supplementari</li> <li>• Vocabolario ampliato</li> <li>• Utilizzo di dizionari bilingui e in rete (<i>online</i>)</li> </ul>

	<p>E14</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scrittura: gli/le apprendisti/apprendiste producono testi professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corretta applicazione delle nozioni acquisite tramite un testo redatto in autonomia e corretto per grammatica, contenuto e tecnica di vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze relative a strutture grammaticali supplementari</li> <li>• Vocabolario ampliato</li> <li>• Tecniche di vendita</li> <li>• Utilizzo di dizionari bilingui e in rete (<i>online</i>)</li> <li>•</li> </ul>
	<p>E15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lessico (vocabolario): comprensione del lessico generale e professionale nonché applicazione e comprensione delle relative strutture in diverse situazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'applicazione del vocabolario in funzione delle situazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocabolario ampliato, attivo e passivo, generale e professionale</li> </ul>

## 7. Matrice di competenze in materia d'economia aziendale

Rappresentare la propria azienda e soddisfare i requisiti del profilo professionale	Curare le trattative con i/le clienti	Gestire situazioni impegnative di vendita	Allestire e gestire l'assortimento (la gamma) di prodotti	Assistere i/le clienti alla cassa	Promuovere e agevolare la vendita	Presentare i prodotti in modo efficace in vetrina	Presentare in modo efficace i prodotti e i locali di vendita, elaborare i relativi concetti di commercializzazione	Costituire un'impresa
Gli/le apprendisti/apprendiste sanno								
illustrare i diritti e doveri del/della apprendista in base al contratto collettivo in vigore								
attribuire l'impresa di formazione ad un tipo d'azienda								
stipulare contratti di vendita								
gestire e controllare i documenti relativi all'entrata e uscita dei beni (prodotti, delle merci)								
elencare e illustrare i singoli settori della commercializzazione (del marketing) in relazione alla loro azienda di formazione								
emettere diverse ricevute (scontrino, quietanza, fattura, ...) in funzione delle esigenze del/della cliente								
gestire i pagamenti dei/delle clienti e dei/delle fornitori/fornitrici								
gestire denaro in modo appropriato, nella vita professionale e privata								
gestire i difetti in modo appropriato, all'acquisto e alla vendita								
sviluppare un'idea commerciale e comporre l'idonea combinazione (marketing mix)								
scegliere le forme d'impresa e di finanziamento in funzione dei requisiti professionali e privati								

	1° anno	2° anno	3° anno
Rappresentare la propria azienda e soddisfare i requisiti del profilo professionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendere la propria busta paga</li> <li>• indicare e illustrare i diritti e doveri dell'apprendista</li> <li>• attribuire l'impresa di formazione ad un tipo d'azienda</li> </ul>		
Curare le trattative con i/le clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reagire alle diverse esigenze dei/delle clienti</li> <li>• produrre una richiesta, un preventivo e un'ordinazione nelle lingue tedesco e italiano con l'ausilio di un programma d'elaborazione testi</li> <li>• ponderare gli effetti giuridici del contratto di vendita</li> <li>• redigere contratti di vendita con un programma d'elaborazione testi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• individuare diversi tipi di ricevuta</li> <li>• illustrare le differenze tra i diversi tipi di ricevuta</li> <li>• emettere fatture</li> <li>• calcolare il debito d'IVA</li> <li>• calcolare il fatturato</li> <li>• attribuire le diverse aliquote d'IVA</li> <li>• calcolare gli sconti sulle fatture di vendita</li> <li>• eseguire tutti i calcoli elencati tramite un foglio elettronico</li> </ul>	
Gestire situazioni impegnative di vendita			<ul style="list-style-type: none"> <li>• elencare gli elementi della bolla di consegna e dell'ordinazione</li> <li>• accettare e controllare le forniture</li> <li>• redigere una denuncia di vizi con un programma d'elaborazione testi</li> <li>• accettare e gestire i reclami tramite un sistema digitale</li> <li>• informare i/le clienti sugli aspetti giuridici della garanzia</li> <li>• sostituire articoli difettosi</li> <li>• reagire al vizio in funzione della situazione (sostituzione, indennizzo, diritto alla restituzione, ...)</li> </ul>
Allestire e gestire l'assortimento (la gamma) di prodotti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• descrivere le singole fasi dell'accettazione della merce</li> <li>• impostare le bolle di consegna tramite un programma d'elaborazione testi</li> <li>• leggere e compilare le bolle di consegna</li> <li>• illustrare le cause delle differenze d'inventario</li> <li>• calcolare i supplementi di prezzo</li> <li>• effettuare un inventario e comprendere la sua importanza per l'economia aziendale</li> </ul>		
Assistere i/le clienti alla cassa		<ul style="list-style-type: none"> <li>• incassare contanti e consegnare il corretto resto</li> <li>• convertire gli importi dovuti in tramite un foglio elettronico in valuta estera</li> <li>• utilizzare diversi tipi di pagamento (contanti, carte, assegni)</li> <li>• scegliere il tipo di pagamento più conveniente per l'azienda</li> </ul>	
Promuovere e agevolare la vendita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• delimitare i singoli settori della commercializzazione (del marketing)</li> <li>• eseguire ricerche sull'impresa di formazione sulla base dei</li> </ul>		



	<p>quattro strumenti di commercializzazione (internet) e abbozzare i risultati</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare semplici strumenti della ricerca di mercato</li> <li>• applicare le disposizioni fondamentali dell'ordinamento del commercio dell'Alto Adige e della legislazione sulla concorrenza in merito ai provvedimenti favorevoli alla vendita</li> </ul>		
Presentare i prodotti in modo efficace in vetrina		<ul style="list-style-type: none"> <li>• distinguere fatture e bolle di consegna</li> <li>• indicare e applicare i concetti rilevanti per la fatturazione nelle lingue tedesco, italiano e inglese</li> <li>• indicare diversi tipi di pagamento</li> <li>• applicare le abituali modalità di pagamento presso la banca (bonifico, carta di credito, POS, paypal, ...)</li> <li>• confrontare e utilizzare diversi prodotti bancari (conto corrente, carte, prestiti, ...)</li> <li>• integrare gli indicatori economici (inflazione, deflazione, potere d'acquisto) nelle proprie decisioni in merito a risparmio e acquisti</li> <li>• calcolare gli interessi tramite un foglio elettronico</li> </ul>	
Presentare in modo efficace i prodotti e i locali di vendita, elaborare i relativi concetti di commercializzazione (marketing)			<ul style="list-style-type: none"> <li>• sviluppare un'idea commerciale</li> <li>• indicare un'ubicazione adatta per l'idea commerciale</li> <li>• determinare la gamma dei prodotti</li> <li>• scegliere i fornitori adatti</li> <li>• calcolare il prezzo lordo</li> <li>• elaborare un concetto promozionale in considerazione di un budget prestabilito</li> <li>• indicare e illustrare i diversi canali di distribuzione dell'azienda (vendita online)</li> </ul>
Costituire un'impresa			<ul style="list-style-type: none"> <li>• valutare le proprie competenze individuali</li> <li>• valutare le proprie competenze professionali</li> <li>• scegliere una forma giuridica adatta alla propria idea commerciale</li> <li>• determinare un tipo di finanziamento adatto alla propria idea commerciale</li> <li>• registrare un'attività imprenditoriale</li> <li>• presentare il concetto d'impresa con l'ausilio delle relative tecniche</li> </ul>